

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang yang membawa dampak cukup besar bagi perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi di segala bidang yang diiringi pula oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, lalu lintas uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya pertarungan bisnis. Di sisi lain beban tugas pemerintah semakin berat. Karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kesejahteraan rakyat. Perkembangan ekonomi Indonesia menunjukkan semakin terintegrasi dengan perekonomian dunia. Hal ini merupakan konsekuensi dari dianutnya sistem perekonomian terbuka yang dalam aktivitasnya selalu berhubungan dan tidak lepas dari fenomena hubungan Internasional. Keterbukaan perekonomian ini memiliki dampak pada perkembangan neraca pembayaran suatu negara yang meliputi arus perdagangan dan lalu lintas modal terhadap suatu negara.

Aktivitas manusia tak terlepas dari yang namanya aktivitas ekonomi, mulai dari ibu rumah tangga, pegawai maupun pengusaha tak terlepas dari yang namanya aktivitas ekonomi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan atau/jasa hingga melintasi batas batas wilayah suatu Negara¹. Kondisi demikian sangat bermanfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan sangat terbuka lebar dan kebebasan untuk memilih jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Namun karena banyaknya variasi produk barang dan/jasa, masyarakat sering sekali tidak memperhatikan barang dan/atau jasa yang akan di gunakan. Jika tidak berhati hati dalam memilih barang dan/jasa yang di inginkan, konsumen hanya akan menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Hak konsumen yang di abaikan oleh pelaku usaha perlu di perhatikan secara seksama. Berdasarkan ketentuan pasal 4 nomor 8

¹ Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan II, Jakarta, 2011, h. 1.

Undang-Undang perlindungan konsumen, terdapat hak-hak konsumen yang perlu diperhatikan oleh para pelaku usaha.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.² Kepastian hukum tersebut meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen dalam memperoleh barang dan/jasa yang dipilihnya dan mempertahankan hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan satu sama lain yaitu antara konsumen dan pelaku usaha. baik pelaku usaha dan konsumen barang atau jasa. Kepentingan dari pelaku usaha tersebut adalah untuk mendapatkan keuntungan dari konsumen. Namun sering sekali terjadi ketidakpuasan atas barang dan/jasa yang digunakan oleh konsumen, hal ini menyebabkan terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Sengketa berawal dari adanya rasa tidak puas dari salah satu pihak karena ada pihak lain yang tidak dapat memenuhi prestasi sebagaimana yang telah dijanjikan.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar, dengan persaingan global yang terus berkembang. Dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ditegaskan dalam pasal 49 ayat 1 UUPK, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen atau yang biasa disingkat BPSK. Badan penyelesaian sengketa konsumen atau BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Namun penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui Badan penyelesaian sengketa konsumen atau BPSK bukan merupakan suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum akhirnya diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian putusan Badan penyelesaian sengketa konsumen atau BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan teguran bagi para pelaku usaha yang nakal. Karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.³

² Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 1.

³ Khotibul Umam, *Penyelesaian sengketa di luar pengadilan*, Cetakan I, Jakarta, 2010, h. 90.

Dalam industri jasa yang paling banyak diatur lewat regulasi pemerintah adalah yang bergerak di bidang sektor jasa keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat, seperti pada perbankan dan asuransi⁴. Saat ini, keberadaan asuransi hadir sebagai lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam bidang pertanggungan bukanlah merupakan suatu hal yang baru. Asuransi merupakan salah satu produk jasa keuangan yang berkembang di Indonesia seiring dengan timbulnya perekonomian nasional. Asuransi sudah mulai dirasakan banyak manfaatnya baik bagi perorangan, kelompok masyarakat, maupun dunia usaha. Pertumbuhan dan perkembangan usaha asuransi ini didukung dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan perlunya persiapan menghadapi risiko di masa yang akan datang. Hal ini merupakan akibat telah terpenuhinya berbagai macam kebutuhan pokok mereka, sehingga mereka akan mengutamakan keselamatan diri, keluarga, serta harta benda mereka yang bermuara pada asuransi.⁵ Asuransi dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ke tiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.⁶

Sudah sejak lama konsep asuransi hadir dalam kehidupan sosial ekonomi manusia. Perannya dalam memroteksi risiko untuk memberikan rasa aman si tertanggung membuat asuransi menjadi kebutuhan dalam tatanan kehidupan manusia. Asuransi sebagai lembaga pengalihan dan pembagian risiko mempunyai kegunaan positif baik bagi masyarakat, perusahaan maupun bagi pembangunan negara. Bagi masyarakat, seseorang yang menutup perjanjian asuransi akan merasa tentram sebab mendapat perlindungan dari kemungkinan tertimpa suatu kerugian. Pada era globalisasi seperti saat ini asuransi memegang peranan penting dalam memberikan kepastian proteksi bagi manusia yang bersifat

⁴ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/37043/3/Chapter%20I.pdf> diakses pada tanggal 11 Oktober 2015, pukul 19:43 WIB

⁵ <http://repository.unand.ac.id/22002/3/bab%201.pdf>, diakses pada tanggal 16 Oktober 2015, pukul 17.00 WIB

⁶ Indonesia, Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

komersial maupun non komersial. Di dalam asuransi tersebut terdapat perjanjian antara pemegang polis asuransi dan pihak asuransi tersebut. Seperti yang sudah diatur dalam KUHPer pasal 1320 yaitu tentang syarat sahnya perjanjian. Asuransi tersebut juga dapat memberikan proteksi terhadap kesehatan, pendidikan, harta benda, hari tua maupun kematian. Banyak penduduk saat ini khawatir akan keselamatan hidupnya. Karena hal tersebut maka banyak bermunculan perusahaan-perusahaan asuransi yang menawarkan berbagai jenis polis.

Seperti halnya terjadi kelalaian PT. Avrist Assurance yang merupakan perusahaan asuransi jiwa patungan pertama di Indonesia yang didukung oleh institusi keuangan bertaraf internasional. Pemegang Polis Asuransi Jiwa no. U020761662 yang diterbitkan oleh PT. Avrist Assurance pada tanggal 17 April 2007 dengan jatuh tempo masa asuransi tanggal 15 April 2060 atas nama suaminya sendiri (alm) yang ternyata setelah meninggal karena sakit pada tanggal 2 Februari 2008, PT Avrist Assurance tidak bersedia membayar klaim asuransi jiwa nasabah sebesar Rp 50.801.598,40 sesuai dengan perjanjian semula, padahal sejak awal nasabah telah melakukan kewajibannya membayar premi sebesar Rp 250.000 setiap bulannya secara debit langsung melalui rekening Tertanggung pada Bank BCA dengan Nomor 1081331150. Akibatnya tertanggung mengambil upaya hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pengadilan Negeri dan berakhir ke Mahkamah Agung dengan kasus perkara Nomor 560 K/Pdt.Sus/2012

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BIDANG ASURANSI JIWA (Studi Kasus Putusan MA Nomor.560 K/Pdt.Sus.2012).**

II.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka beberapa pokok yang menjadi yang menjadi permasalahan yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Bidang Asuransi Jiwa berdasarkan Putusan MA Nomor.560 K/Pdt.Sus.2012?
- b. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Asuransi Jiwa?

I.3. Ruang lingkup penulisan

Untuk mempermudah penulisan, penulis membatasi pembahasan meliputi Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Bidang Asuransi Jiwa Berdasarkan Putusan MA Nomor. 560 K/Pdt.Sus.2012 Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Asuransi Jiwa.

I.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penulisan ini yaitu:

a. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Nasional “Veteran” Jakarta.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan proposal ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam bidang asuransi jiwa berdasarkan putusan MA Nomor.560 K/Pdt.Sus/2012.
- 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen asuransi jiwa.

b. Manfaat Penulisan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

- 1) Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan secara umum dan ilmu hukum secara khususnya, dan lebih khususnya lagi mengenai perkembangan di bidang asuransi jiwa dan perlindungan konsumen.
- 2) Secara Praktis, Untuk dapat menghasilkan bahan masukan bagi para penegak hukum (advokat, jaksa, hakim, TNI dan Polri) serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang melakukan penelitian dalam masalah yang sama sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

1) Teori Penyelesaian Sengketa

Secara Filosofis Penyelesaian Sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembalian hubungan tersebut, maka mereka dapat mengadakan hubungan, baik hubungan sosial maupun hubungan hukum antara satu dengan lainnya. Teori yang mengkaji tentang hal itu, disebut teori penyelesaian sengketa.

Istilah teori penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu, *dispute settlement of theory*, bahasa Belanda, yaitu *theorie van de beslechting van geschillen*, sedangkan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der streitbeilegung*. Ada tiga suku kata yang terkandung dalam penyelesaian sengketa, yaitu:

- a) Teori;
- b) Penyelesaian; dan
- c) Sengketa.

Penyelesaian adalah proses, perbuatan, cara menyelesaikan. Menyelesaikan diartikan menyudahkan, menjadikan berakhir, membereskan atau memutuskan, mengatur, memperdamai (perselisihan atau pertengkaran), atau mengatur sesuatu sehingga menjadi. Istilah sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris yaitu *dispute*. Sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *geding* atau *proces*. Sementara itu, penggunaan istilah sengketa sendiri belum ada kesatuan pandangan dari para ahli. Ada ahli yang menggunakan istilah sengketa, dan ada juga yang menggunakan istilah konflik. Kedua istilah itu sering kali digunakan oleh para ahli. Richard L. Abel menggunakan istilah sengketa. Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan pengertian sengketa sebagai berikut:

“persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang bersengketa tidak dicapai secara simultan (secara serentak)⁷.”

Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, melihat sengketa dari perbedaan kepentingan atau tidak dicapainya kesepakatan para pihak. Yang diartikan dengan perbedaan

⁷ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op.Cit*, h.136.

kepentingan adalah berlainannya keperluan atau kebutuhan dari masing-masing pihak. Richard L. Abel mengartikan sengketa adalah:

“pernyataan publik mengenai tuntutan yang tidak selaras (*inconsistent claim*) terhadap sesuatu yang bernilai⁸.”

Richard. L. Abel melihat sengketa dari aspek ketidakcocokan atau ketidaksesuaian para pihak tentang sesuatu yang bernilai. Sesuatu yang bernilai dimaknakan sebagai sesuatu yang mempunyai harga atau berharga uang. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr, mengartikan sengketa sebagai keadaan dimana sengketa tersebut dinyatakan dimuka atau dengan melibatkan pihak ketiga. Selanjutnya ia mengemukakan istilah pra konflik dan konflik. Pra konflik adalah keadaan yang mendasari rasa tidak puas seseorang. Konflik itu sendiri adalah keadaan dimana para pihak menyadari atau mengetahui tentang adanya perasaan tidak puas tersebut.⁹ Ruang lingkup teori penyelesaian sengketa, meliputi :

- a) Jenis-jenis sengketa
- b) Faktor penyebab timbulnya sengketa; dan
- c) Strategi di dalam penyelesaian sengketa.

2) Teori Perlindungan Hukum

Perkembangan ilmu hukum selalu didukung dengan adanya teori hukum sebagai landasannya, tugas dari teori hukum tersebut adalah untuk menjelaskan tentang nilai nilai hukum yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penelitian ini tidak lepas dari teori teori ahli hukum yang dibahas dalam pemikiran para ahli hukum sendiri.

Teori Perlindungan Hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang didasarkan pada teori ini yaitu, masyarakat yang berada di posisi lemah baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.

Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa inggris yaitu *legal protection theory*, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut dengan *theorie van de*

⁸ *Ibid*

⁹ *Ibid*

wettelijke bescherming dan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der rechtltliche schutz*.

Secara gramatikal, perlindungan adalah:

- a) Tempat berlindung ; atau
- b) Hal (perbuatan) memperlindungi.

Memperlindungi adalah menyebabkan atau menyebabkan berlindung. Arti berlindung, meliputi : (a) menempatkan diri supaya tidak terlihat, (b) bersembunyi, atau (c) minta pertolongan. Sementara itu pengertian melindungi, meliputi: (a) menutupi supaya tidak terlihat atau tampak, (b) menjaga, merawat atau memelihara, (c) menyelamatkan atau memberikan pertolongan.¹⁰

Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah :

Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum¹¹.

Maria Theresia Geme mengartikan perlindungan hukum adalah :

Berkaitan dengan tindakan Negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum Negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang.¹²

b. Kerangka Konseptual

Untuk tidak menimbulkan salah penafsiran terhadap judul penelitian ini, serta sebagai pijakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka penulis memberikan definis-definisi atau batasan-batasan terhadap istilah-istilah yang digunakan, yakni sebagai berikut :

- 1) Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen¹³

¹⁰ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cetakan.I, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, h.259.

¹¹ *Ibid*,h.262.

¹² *Ibid*

- 2) Sengketa Konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen , yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana maupun dalam lingkup administrasi Negara.¹⁴
- 3) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁵
- 4) Klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak, yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya dalam polis. ¹⁶
- 5) Asuransi Jiwa adalah pertanggungan adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama.¹⁷

I.6. Metode Penelitian

a. Pendekatan Masalah

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dilakukan berdasarkan studi kepustakaan dengan sumber hukum primer, sekunder dan tersier.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif adalah data sekunder, yang terdiri dari 3 sumber bahan hukum :

1) Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan secara hierarki dan putusan-putusan pengadilan. Sebagai berikut :

a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Asuransi

¹³ *Ibid*, Pasal 1 angka 1.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho II, *Op.Cit.*, h. 95.

¹⁵ *Ibid*, Pasal 1 angka 11.

¹⁶ Anugerah Rizky, Prosedur Klaim Asuransi Jiwa, <http://kikigunadarma.blogspot.co.id/2012/06/prosedur-klaim-asuransi-jiwa.html> ,diakses tanggal 2 Oktober 2015, pukul 19:02 WIB.

¹⁷ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Asuransi> , diakses tanggal 22 Januari 2016 pukul 19.00 wib.

- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
 - d) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).
 - e) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).
- 2) Sumber Bahan Hukum Sekunder
- Sumber Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang terdiri dari buku teks, jurnal hukum, pendapat para pakar, yurisprudensi, hasil penelitian, dan lain-lain bahan hukum diluar dari bahan hukum primer.
- 3) Sumber Bahan Hukum Tersier
- Sumber Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang diperoleh dari kamus hukum atau ensiklopedia yang berkaitan dengan bidang hukum.

I.7. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pengertian yang jelas mengenai skripsi ini, maka penulis menyajikan penulisan skripsi ini melalui sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan secara ringkas mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka teori, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA, KONSUMEN DAN ASURANSI

Dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian dari penyelesaian sengketa, pengertian konsumen dan pelaku usaha, perkembangan usaha perasuransian. hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha., peran dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB III PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BIDANG ASURANSI BERDASARKAN PUTUSAN MA NOMOR.560 K/PDT.SUS.2012)

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kasus posisi, fakta hukum serta Putusan MA Nomor.560 K/Pdt.Sus.2012.

BAB IV ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BIDANG ASURANSI

Dalam bab ini berisikan Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam bidang asuransi jiwa berdasarkan putusan MA Nomor. 560 K/Pdt.Sus.2012 dan perlindungan hukum bagi konsumen asuransi jiwa.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dan saran yang mungkin berguna dan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan penelitian ini.